

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai analisa yang telah peneliti lakukan pada bab sebelumnya, Maka peneliti mampu mengambil kesimpulan yang berisi jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu:

1. Evaluasi Ketepatan (*Evaluation Appropriateness*)

Berkaitan dengan Evaluasi Ketepatan dalam Program pelayanan publik GAMPIL dapat dipahami bahwa adanya keselarasan antara kebutuhan masyarakat (*community needs*), prioritas program pemerintah yaitu prioritas program DPMTSP dan tujuan dari program aplikasi GAMPIL. Hal ini ditandai dengan adanya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan apa yang mereka butuhkan (*needs*), Yang merupakan izin berusaha (IUMK) dan pemenuhan komitmen agar dapat mempunyai izin usaha yang aktif. Kebutuhan izin usaha yang menjadi *needs* dari para pelaku usaha dapat difasilitasi oleh program program prioritas DPMTSP untuk pelayanan perizinan usaha. Yang direalisasikan oleh pihak DPMTSP melalui program GAMPIL selaras dengan tujuan program yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Bandung. Kolaborasi keselarasan dari ketiga komponen utama dalam menilai evaluasi *appropriateness* menghasilkan kesimpulan penelitian bahwa sejatinya program GAMPIL sudah tepat memberikan apa yang dibutuhkan oleh

masyarakat dilihat dari hasil Evaluasi Ketepatan (Evaluation Appropriateness).

2. Evaluasi Efektifitas (Effectiveness Evaluation)

Berkaitan dengan evaluasi efektifitas dalam program pelayanan publik GAMPIL dapat dipahami peneliti bahwa program GAMPIL sudahlah efektif. Hal ini ditandai dengan hasil komponen utama yaitu kepuasan dari outcome yang diberikan program GAMPIL.

Hal ini diperoleh dari hasil Analisa peneliti berdasarkan kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut dalam Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2016-2018 dengan hasil pelayanan perizinan DPMTSP Kota Bandung sudah mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang dikategorikan baik. masih harus adanya upaya dari pihak DPMTSP untuk meningkatkan capaian standart kepuasan menjadi standart target capaian dari 3.2 (baik) menjadi mencapai target capaian 3.4 (sangat baik).

keefektifitasan program GAMPIL juga peneliti simpulkan berdasar pada hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan kepada para pelaku usaha yang menggunakan aplikasi GAMPIL dengan simpulan pelaku usaha yang merasa puas akan dipermudahnya perizinan usaha dan tidak bersifat mempersulit. Hal ini menandakan bahwa program GAMPIL sudah memenuhi tujuan dari program GAMPIL sebagai komponen kedua dalam melihat ke-efektifitasan Progam dengan realisasi tujuan pertama yaitu, meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu

satu pintu dan berhasil dalam pencapaian realisasi tujuan ketiga dengan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Bandung.

3. Evaluasi Efisiensi (Evaluation Efficiency)

Berkaitan dengan evaluasi efisiensi dalam program pelayanan publik GAMPIL dapat dipahami peneliti bahwa program GAMPIL belum efisien. Hal ini dapat ditandai dengan input dari program GAMPIL yang belum diolah dengan semaksimal mungkin walaupun program GAMPIL telah memberikan output yang baik. Input pertama Sumber Daya Manusia (SDM) ditemukannya masalah kurangnya skill yang dimiliki oleh tenaga SDM pihak DPMTSP untuk memfasilitasi program GAMPIL dibuktikan dengan dibutuhkannya tenaga ahli dari pihak swasta (*outsourcing*) sehingga adanya kesenjangan dengan kualitas Pendidikan pegawai DPMTSP dengan apa yang terjadi di lapangan. Lalu penggunaan komponen input Sumber Daya Waktu (SDW) belum efisien dan masih memakan waktu yang lebih dari waktu yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disebabkan oleh kurangnya manajemen waktu yang baik oleh pimpinan dalam melakukan pelayanan verifikasi pimpinan sebagai syarat utama pengeluaran izin berusaha di Kota Bandung, yang menyebabkan penguluran waktu penyelesaian perizina lebih dari 7 hari kerja. Selanjutnya, penggunaan Sumber Daya yang sudah tergolong efisien adalah Sumber Daya Anggaran (SDA) yang diterima dan diolah untuk keberlangsungan program GAMPIL. Hal ini dapat dilihat dari jumlah

serapan anggaran yang dikhususkan untuk “pengembangan system informasi berbentuk aplikasi dan pemeliharaan system” dengan total angka serapan mencapai 92,76% dan tidak adanya indikasi masalah kekurangan dana menjadi bukti penggunaan Sumber Daya Anggaran yang teralokasi dengan baik.

Benang merah yang dapat peneliti tarik dari program GAMPIL adalah *Output* yang tergolong baik dilihat dari hasil Analisa aksesibilitas yang sudah digolongkan mudah dan tidak mempersulit pengguna layanan. Lalu, Kualitas dari produk pelayanan GAMPIL dapat disimpulkan memiliki dan dapat memberikan kesederhanaan dalam prosedur yang mempermudah,Keamanan aplikasi yang memberikan kepercayaan (*trust*) oleh pengguna aplikasi GAMPIL terkait keamanan (*secure*) yang diberikan oleh pihak DPMTSP Kota Bandung dan adanya timbal balik untuk menjaga *trust* dari pihak masyarakat, Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang sangat baik untuk menunjang pengaduan,keluhan atau permintaan informasi untuk pelayanan program GAMPIL. Dan yang terakhir melihat produk *output* Cakupan program yang sudah tergolong baik dilihat dari dijalankannya sosialisasi dan terdistribusinya jangkauan atau cakupan pelayanan oleh pihak DPMTSP untuk menunjang keberhasilan program GAMPIL.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian variable evaluasi program pelayanan aplikasi GAMPIL di Kota Bandung. Peneliti memberikan beberapa saran yaitu :

1. Pihak DPMTSP Kota Bandung perlu melakukan peningkatan dan dukungan untuk membantu keberhasilan program dengan menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bentuk pembentukan Satugas Tugas (SATGAS) sesuai dengan peraturan pemerintah untuk menjadi fasilitator aplikasi dan penunjang inovasi-inovasi agar dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha sekaligus dalam membantu tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) di DPMTSP Kota Bandung.
2. Pihak DPMTSP perlu melakukan manajemen waktu yang baik akan permasalahan waktu pelayanan yang belum efisien dikarenakan lamanya tahapan verifikasi pimpinan atau proses ditandatanganinya perizinan pelaku usaha oleh KADIS yang sudah difasilitasi dengan hanya melakukan satu klik saja. Mempersiapkan manajemen waktu yang baik sebagai antisipasi tingginya permintaan permohonan izin di Kota Bandung dikarenakan pelayanan perizinan yang sudah sepenuhnya menjadi e-service agar tidak menjadikan kuantitas pemohon perharinya menjadi masalah yang memperlambat waktu pelayanan lebih dari 7 hari kerja.

3. Pihak DPMTSP perlu meningkatkan aksesibilitas program dengan mendaftarkan program GAMPIL masuk kedalam *apple store* agar dapat diakses dengan cara *download* oleh para pengguna yang tidak mempunyai perangkat berbasis *android* untuk mempermudah aksesibilitas keseluruhan pelaku usaha dalam berbagai perangkat *smartphone* yang dimiliki .
4. Pihak DPMTSP, penting untuk dapat mengetahui kepuasan masyarakat dengan *e-service* yang telah disediakan. Peneliti menyarankan Dimasukannya variable mengenai “kemudahan akses” dan “Kemudahan Pengguna (*ease of use*)” pada Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam penggunaan program-program yang berbasis online. Karena dari sinilah pihak penyedia pelayanan dapat mengetahui bagaimana pendapat masyarakat terkait kemudahan akses dan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi program GAMPIL.

DAFTAR PUSTAKA

- Ema, D., & Dimas, H. (2016). *Analisis Hasil SE2016 Lanjutan : Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Maizal, W. (2018, oktober 5). Retrieved oktober 2019, 8, from .
<https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-pelaku-umkm-di-2018-diprediksi-mencapai-5897-juta-orang>
- Statistik, B. P. (2016). *Bidang Intergrasi Pengolahan dan Analisis Statistik Potensi Usaha Mikro Kecil Provinsi Jawa Barat : Sensus Ekonomi 2016*. Bandung.
- Bayu, A. (2019, Agustus 15). Retrieved Oktober 5, 2019, from
<https://mediaindonesia.com/read/detail/117701-pemkot-bandung-terus-kembangkan-umkm>.
- Asep, F., & (ed), I. (2017, Agustus 3). Retrieved Agustus 15, 2019, from
<https://jabar.antaranews.com/berita/64763/bandung-hilangkan-prosedur-perizinan-usaha-bagi-umkm>
- Muhammad, S. (2016, Agustus 5). Retrieved oktober 23, 2019, from
<https://www.liputan6.com/teknoread/2569272/gampil-aplikasi-bantu-umkm-di-bandung-lebih-maju-dan-berprestasi>
- Dian. (2019, November 13). *Intervensi Kebijakan Lain*. (R. Puspita, Interviewer)
- Terintergrasi, M. V. (2016, November 9). Retrieved Oktober 19, 2019, from
<https://goukm.id/ukm-bandung-gampil-urus-registrasi-usaha/>.
- Sri, S. (n.d.). Retrieved oktober 21, 2019, from
<http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/MAPU5301-M1.pdf>.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik : Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama.
- Abdullah, R., & Mohammad, A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik Vol 11 No 01*, 1 -12.
- Simon, C. (2007). *Public Policy Preference and Outcomes*. Nevada.
- Mahirah. (2017). *Evaluasi Belajar Peserta Didik (Siswa)* . 258.
- Calidoni, F. (n.d.). Working paper : Evaluation : Definitions, Methods and Models. 19.
- Stuart, N. (2002). *Handbook of : Public Policy Evaluation*. California: Sage Publications.
- William, D. (1990). *Public Policy Analysis : an introduction*. United States Of America: Englewood Cliffs Prentice Hall Inc.
- Ahmad, B. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. 237.

- Peter, B., & Davis, G. (2000). *The Australian Policy Handbook*. Crow Nest: Allen & Unwin.
- Radita, G. (2019). Pera Public Relations Dalam Membangun Corporate Image Melalui Program Community Development. 7.
- Pusdiklat, P. (2017). Membedakan Output dan Outcome Pendidikan. *Badan pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan*.
- Nugrahani, F. (2008). *Pendekatan Jenis dan metode Penelitian*. Retrieved November 10, 2019, from Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidik Nasional: <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>.
- Nugrahani, F. (n.d.). Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. 4. *Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidik Nasional*. (2008). Retrieved November 10, 2019
- Sistya, R. (2018). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan Terhadap Audit Delay dan Timeliness. 5.
- Nina, N. (2014). Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan. 1113. *Metode Pengumpulan Data penelitian Kualitatif*. (n.d.). Retrieved November 13, 2019, from Repository UIN Malang: <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/1/metode-pengumpulan.pdf>
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrument penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, 88.
- Kawasati, I. (n.d.). Teknik Pengumpulan Data : Metode Kualitatif Soronf. 22.
- Muhammad, J., Aan, P., & Subarkah, K. (2015). Analisis Dampak Sosial dan Ekonomi Dalam Pembangunan Fly over Jombar di Kabupaten Sleman. 15-16.
- Bachtiar, S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada penelitian kualitatif. 55-56.

Sumber Buku Teks

- Ema, Dyah, and H Dimas. *Analisis Hasil SE2016 Lanjutan : Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil*. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2016.
- Peter, Bridgman, and Glyn Davis. *The Australian Policy Handbook*. Crow Nest: Allen & Unwin, 2000.
- Simon, Christopher. *Public Policy Preference and Outcomes*. Nevada, 2007.
- Stuart, Nagel. *Handbook of : Public Policy Evaluation*. California: Sage Publications, 2002.

William, Dunn. *Public Policy Analysis : an introduction*. United States Of America: Englewood Cliffs Prentice Hall Inc, 1990.

Evert, Vedung, 1997. *Public Policy And Program Evaluation*. United States of America. Routledge. 1997

Sumber Jurnal

Ahmad, Buchari. "Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung." 2016: 237.

Abdullah, R, and Ali Mohammad. "Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik." *Jurnal Publik Vol 11 No 01*, 2017: 1 -12.

Bachtiar, S. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada penelitian kualitatif." 2010: 55-56.

Calidoni, F. "Working paper : Evaluation : Definitions, Methods and Models." n.d.: 19.

Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidik Nasional. 2008. (accessed November 10, 2019).

Kawasati, Iryana. "Teknik Pengumpulan Data : Metode Kualitatif Sorong." n.d.: 22.

Mahirah. "Evaluasi Belajar Peserta Didik (Siswa) ." 2017: 258.

"Metode Pengumpulan Data penelitian Kualitatif." *Repository UIN Malang*. n.d. <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/1/metode-pengumpulan.pdf> (accessed November 13, 2019).

Matondang, Zulkifli. "Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrument penelitian." *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, 2009: 88.

Muhammad, Janu, Pambudi Aan, and K Subarkah. "Analisis Dampak Sosial dan Ekonomi Dalam Pembangunan Fly over Jombar di Kabupaten Sleman." 2015: 15-16.

Nina, Nurdiani. "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan." 2014: 1113.

Nugrahani, Farida. "Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa." n.d.: 4.

Radita, Gora. "Peran Public Relations Dalam Membangun Corporate Image Melalui Program Community Development." 2019: 7.

Sistya, Rachmawati. "Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan Terhadap Audit Delay dan Timeliness." 2018: 5.

Taufiqurokhman. *Kebijakan Publik : Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama, 2014.

(Divayana, 2017; Divayana, 2017) *D.G.H. Divayana, B.I. Sappaile, I.G.N. Pujawan, I.K. Dibia, L. Artaningsih, I.M. Sundayana, and G.A.D. Sugiharni, "An Evaluation of Instructional Process of Expert System Course Program by Using Mobile Technology-based CSE-UCLA Model", International Journal of Interactive Mobile Technologies, Vol. 11, No. 6, 2017, pp. 18- 31.*

Perundang-undangan

Republik Indonesia.2008. Undang – Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Lembaran Negara RI Tahun 2008, No 4866. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia.2014. Peraturan Presiden Republik Indonesia No 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha mikro dan Kecil.Lembaran Negara RI tahun 2014. No 222. Sekertariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia.2014. Peraturan Presiden Republik Indonesia No 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha mikro dan Kecil.Lembaran Negara RI tahun 2014. No 222. Sekertariat Negara. Jakarta.

Sumber Internet

Asep, Firmansyah, and Irawan (ed). Agustus 3, 2017. <https://jabar.antaraneews.com/berita/64763/bandung-hilangkan-prosedur-perizinan-usaha-bagi-umkm> (accessed Agustus 15, 2019).

- Bayu, Anggoro. Agustus 15, 2019. <https://mediaindonesia.com/read/detail/117701-pemkot-bandung-terus-kembangkan-umkm>. (accessed Oktober 5, 2019).
- Ema, D., & Dimas, H. (2016). *Analisis Hasil SE2016 Lanjutan : Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Maizal, W. (2018, oktober 5). Retrieved oktober 2019, 8, from .
<https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-pelaku-umkm-di-2018-diprediksi-mencapai-5897-juta-orang>
- Statistik, B. P. (2016). *Bidang Intergrasi Pengolahan dan Analisis Statistik Potensi Usaha Mikro Kecil Provinsi Jawa Barat : Sensus Ekonomi 2016*. Bandung.
- Bayu, A. (2019, Agustus 15). Retrieved Oktober 5, 2019, from
<https://mediaindonesia.com/read/detail/117701-pemkot-bandung-terus-kembangkan-umkm>.
- Asep, F., & (ed), I. (2017, Agustus 3). Retrieved Agustus 15, 2019, from
<https://jabar.antaranews.com/berita/64763/bandung-hilangkan-prosedur-perizinan-usaha-bagi-umkm>
- Muhammad, S. (2016, Agustus 5). Retrieved oktober 23, 2019, from
<https://www.liputan6.com/teknoread/2569272/gampil-aplikasi-bantu-umk-di-bandung-lebih-maju-dan-berprestasi>
- Dian. (2019, November 13). *Intervensi Kebijakan Lain*. (R. Puspita, Interviewer)
- Terintergrasi, M. V. (2016, November 9). Retrieved Oktober 19, 2019, from
<https://goukm.id/ukm-bandung-gampil-urus-registrasi-usaha/>.
- Sri, S. (n.d.). Retrieved oktober 21, 2019, from
<http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/MAPU5301-M1.pdf>.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik : Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama.
- Abdullah, R., & Mohammad, A. (2017). *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. Jurnal Publik Vol 11 No 01, 1 -12*.
- Simon, C. (2007). *Public Policy Preference and Outcomes*. Nevada.
- Mahirah. (2017). *Evaluasi Belajar Peserta Didik (Siswa)* . 258.
- Calidoni, F. (n.d.). *Working paper : Evaluation : Definitions, Methods and Models*. 19.
- Stuart, N. (2002). *Handbook of : Public Policy Evaluation*. California: Sage Publications.
- William, D. (1990). *Public Policy Analysis : an introduction*. United States Of America: Englewood Cliffs Prentice Hall Inc.
- Ahmad, B. (2016). *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. 237.
- Peter, B., & Davis, G. (2000). *The Australian Policy Handbook*. Crow Nest: Allen & Unwin.
- Radita, G. (2019). *Pera Public Relations Dalam Membangun Corporate Image Melalui Program Community Development*. 7.

- Pusdiklat, P. (2017). Membedakan Output dan Outcome Pendidikan. *Badan pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan*.
- Nugrahani, F. (2008). *Pendekatan Jenis dan metode Penelitian*. Retrieved November 10, 2019, from Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidik Nasional: <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>.
- Nugrahani, F. (n.d.). *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. 4. *Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidik Nasional*. (2008). Retrieved November 10, 2019
- Sistya, R. (2018). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan Terhadap Audit Delay dan Timeliness. 5.
- Nina, N. (2014). Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan. 1113. *Metode Pengumpulan Data penelitian Kualitatif*. (n.d.). Retrieved November 13, 2019, from Repository UIN Malang: <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/1/metode-pengumpulan.pdf>
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrument penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, 88.
- Kawasati, I. (n.d.). Teknik Pengumpulan Data : Metode Kualitatif Soronf. 22.
- Muhammad, J., Aan, P., & Subarkah, K. (2015). Analisis Dampak Sosial dan Ekonomi Dalam Pembangunan Fly over Jombar di Kabupaten Sleman. 15-16.
- Bachtiar, S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada penelitian kualitatif. 55-56.
- Dian, interview by Ratnamulya Puspita. *Intervensi Kebijakan Lain* (November 13, 2019).